

Leistungsüberblick

Applikations- und  
Servermanagement

**Leistungsüberblick**

**ITENOS**

1	Betriebssystem-Administration von Servern (Windows / Linux) .....	3
2	Betrieb ADS Server .....	3
3	Betrieb Exchange Server .....	4
4	Betrieb MS SQL Server .....	4
5	Betrieb Terminalserver .....	5
6	Betrieb MS Internet Information Server .....	6
7	Betrieb Apache Web Server .....	6
8	Monitoring .....	7

## 1 Betriebssystem-Administration von Servern (Windows / Linux)

### Basis-Dienste

- Volume-Management,
- Löschen von temporären Files,
- Pflege und Aktualisierung von Betriebssystemkonfigurationen,
- Optimierung der Betriebssystem-Performance für Soft- und Hardware,
- Evaluierung und ggf. Präventiv-Installation von Patches, Hot fixes und Service-Packs (letztere bis zu 2 mal im Jahr),
- Durchführen von Softwarekonfigurationen (nur Betriebssystem) unter Berücksichtigung von Anforderungen des Auftraggebers,
- regelmäßigen Änderungen der Administrator-Passwörter des Servers,
- chronologisches Führen der System-Dokumentation

### Servermonitoring

- Überwachung des Systemzustandes (Monitoring)
- Hardware- (nur dann, wenn standardmäßig durch die eingesetzte Serverhardware unterstützt) und Dienste-Überwachung
- Analyse der Server-Protokolldateien

### Software-Entstörung Server

- Behebung von SW-Störungen des Betriebssystems und der Systemtools,
- Wiederherstellung der Standard-Betriebssystem-Funktionen des Servers innerhalb der vereinbarten Operation Level

## 2 Betrieb ADS Server

### Betrieb ADS-Server

- Pflege der AD-Funktionen (Schema, Global Catalogue etc.),
- Sicherstellen der AD DBs,
- Betrieb FRS,
- Pflege und laufende Bereinigung der Computerkonten:
- Anlegen und löschen von Computerkonten,
- Regelmäßiges Identifizieren und entfernen von inaktiven Computerkonten, bzw. nach Anforderung,
- Verwalten von operativen Rollen.

## **Betrieb DNS**

- Pflege der Zonen,
- Pflege der Records,
- Sicherstellen der Konsistenz.

## **Betrieb DHCP**

- Verwaltung Subnetze,
- Anlegen, Ändern und Löschen von Reservierungen.

## **Betrieb WINS**

- Anlegen, Ändern und Löschen von Replikationspartnern,
- Anlegen, Ändern und Löschen von statischen Einträgen.

## **3 Betrieb Exchange Server**

### **Betrieb Exchange Server**

- Betrieb und Überwachung eines Mailbox-Systems auf der Basis von Microsoft Exchange, Systemverfügbarkeit im Rahmen der vereinbarten Service-Levels
- Überwachung des Servers und der Serverbetriebsprozesse
- Betrieb und Überwachung von serverbasierten Virenschannern bzgl. der Mailboxsysteme, Virenschanning von Incoming Mails
- Betrieb einer persönlichen Mailbox pro Nutzer, Incoming- und Outgoing Mail im Rahmen der vereinbarten Operation-Level
- Bereitstellung, Betrieb und Administration von Shared-Data-Services im öffentlichen Ordner Bereich.
- Quota Management zur Überwachung von vorhandenem Storage und Setzen eines Schwellwertes für Vorwarnung und Maximum.
- Einspielen der Servicepacks, Fehlerkorrekturen und Security Patches von Microsoft für die Basissoftware MS Exchange, Durchführung von Release-Wechseln nur in Abstimmung mit dem Auftraggeber
- Logische Anbindung des Exchange-System des AG an das Mailrelay des Netzproviders
- Administration der Routinggruppen und Konnektoren

## **4 Betrieb MS SQL Server**

### **Betrieb MS SQL Server**

- Einspielen von empfohlenen Microsoft SQL-Server Patches
- Datenbank Monitoring
- Überwachung der Funktionsfähigkeit der Datenbank – Komponenten
- Analyse der Protokolldateien
- Benachrichtigung des Kundenansprechpartners im Fehlerfall
- ggf. Problemlösung oder Empfehlung einer Problemlösung
- Einrichten und modifizieren von Datenbankwartungsplänen,
- Erstellen von Datenbank Backups sowie tägliche Kontrollen der Datenbank-Dumps.

## **Datenbank Patch Management**

- Einspielen von empfohlenen Microsoft SQL-Server Patches
- Datenbank Monitoring
- Überwachung der Funktionsfähigkeit der Datenbank – Komponenten
- Analyse der Protokolldateien
- Benachrichtigung des Kundenansprechpartners im Fehlerfall
- ggf. Problemlösung oder Empfehlung einer Problemlösung

## **Datenbank Backup**

- Einrichten und modifizieren von Datenbankwartungsplänen,
- Tägliche Kontrollen der Datenbank-Dumps.

## **5 Betrieb Terminalserver**

### **Betrieb Terminalserver (Citrix / Windows Terminal Services)**

- Einrichten/Ändern/Löschen der Verbindungskonfiguration
- Updaten und Bereitstellen der serverseitigen Clients
- Einrichten/Ändern/Löschen der serverseitigen Sessions
- Überwachung der TS-Lizenzen
- Einrichtung/Überwachung/Änderung der Sitzungskonfiguration
- Zurücksetzen von TS-Sitzungen bei Bedarf
- Überwachung der TS-spezifischen Dienste
- Installation neuer Applikationen
- Ändern bestehender Applikationen
- Löschen von Applikationen

## 6 Betrieb MS Internet Information Server

### Betrieb MS Internet Information Server

- Einrichten, Konfigurieren und Verwalten von Webs und Sub-Webs,
- Überwachung der IIS-spezifischen Dienste,
- ggf. Einrichten und Verwalten FTP.

## 7 Betrieb Apache Web Server

### Betrieb Apache Web Server

- Einrichten, Konfigurieren und Verwalten von Webs und Sub-Webs,
- Überwachung der web-spezifischen Dienste,
- ggf. Einrichten und Verwalten FTP.

## 8 Monitoring

### Server Monitoring

- Festplatten
- Dienste
- Services
- Hardwareüberwachung über SNMP-Abfragen
- Applikationen die auf einem Server laufen
- Ports
- Windows Ereignisanzeige
- Empfang von Traps
- Interfaces
- Logfiles
- Datei-Veränderungen (Größe, Alter, Anzahl)
- Performance Counter
- Auslagerungsdatei

### Applikation Monitoring

- SAP
- SMTP
- http
- Datenbanken
- etc.

### LAN / WAN Monitoring

- Bandbreiten
- Traffic
- Interfaces von Routern / Switchen
- Hardwareüberwachung über SNMP-Abfragen
- Signalstärken und Signalrauschabstand wie z. B. WLAN-Routern über SNMP
- etc.

### Event Handling

- Ausführen einer definierten Aktion bei Zustandwechsel